



**“La gestione dell’ultimo picco,  
prima, durante e dopo”.**  
Getaline ecomm Solutions (Gruppo bonprix Italia)

Il picco: un elemento conosciuto dal Customer Service, eppure sempre ricco di sorprese.

**bon  
prix**  
*it's me!*

get<sup>a</sup>line



Picco previsto oppure non previsto?

# Accanto agli strumenti "tradizionali" di gestione del picco, abbiamo aggiunto nuovi strumenti che uniscono esperienza ed innovazione.

## Esperienza + Innovazione + Flessibilità



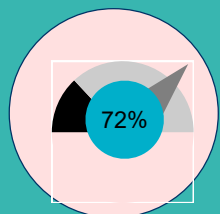
### Comunicazione interna ed esterna

- Usiamo strumenti per migliorare il livello di comunicazione interna tra le varie funzioni aziendali e soprattutto per migliorare la comunicazione esterna, verso Cliente.

Preveniamo i contatti superflui fornendo in anticipo le informazioni ai Clienti.

### Automazione con AI

- Analizziamo i motivi di contatto ripetitivi e prevedibili e sfruttiamo l'automatismo per evitare l'aumento di arretrato.

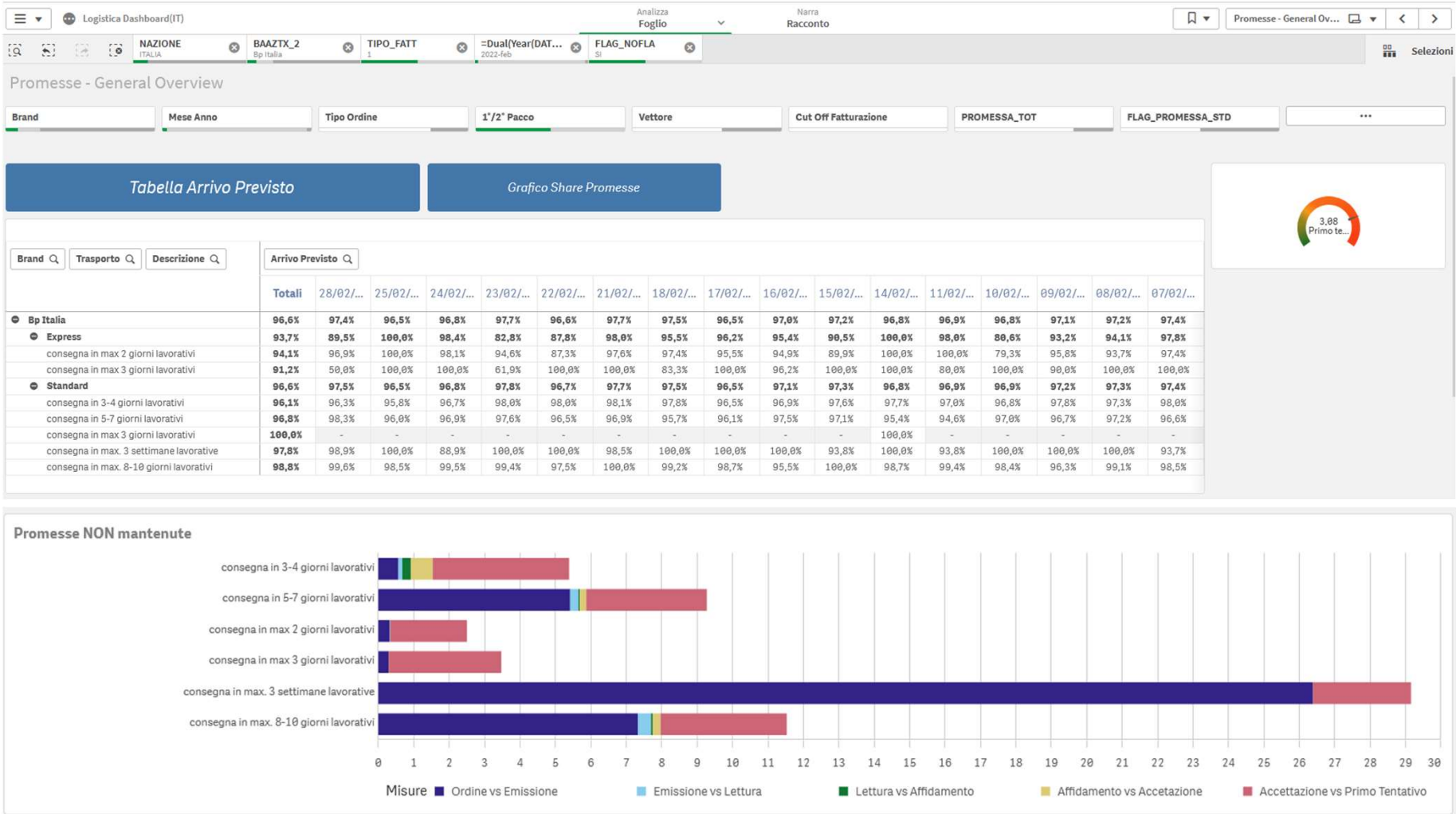


### Misurazione

- Analizziamo qual è (stato) l'impatto del picco sul Cliente finale.



# L' utilizzo giornaliero del dashboard logistica ci permette di analizzare le performance dei tempi di consegna al fine di essere proattivi.





**bon  
prix**  
*it's me!*

get<sup>a</sup>line

*Gioco di squadra*

Condivisione dei  
risultati e  
coinvolgimento  
interdipartimentale



*Essere trasparenti con  
la nostra Clientela  
gestendo azioni  
comunicative mirate*

Grazie all'impiego costante di questi strumenti, riusciamo a gestire i picchi in maniera più consapevole.



**Grazie!**